Ontario

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

Inédit : La catastrophe de Hogg's Hollow en 1960
2 m x 6 m (7' x 20') Laurie Swim 2000

RAPPORT ANNUEL
1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010

Inédit : La catastrophe de Hogg's Hollow en 1960
2 m x 6 m (7' x 20')
Laurie Swim 2000

Le 17 mars 1960, cinq ouvriers en bâtiment – des immigrants italiens – ont péri dans la construction d'une canalisation principale dans le nord de Toronto. À l'occasion du 50e anniversaire de cette tragédie, l'artiste canadienne Laurie Swan a procédé au dévoilement d'une courtepointe dans la station de métro York Mills à Toronto.

Grâce au mécénat de COSTI, une société d'aide aux immigrants qui bénéficie de l'appui financier d'entreprises, de sociétés de capitaux et de centaines de particuliers, Laurie Swim et des dizaines de bénévoles ont passé environ 4 000 heures à coudre pour composer ce tableau d'art textile en technique mixte de deux mètres sur six mètres qui commémore la tragédie.

Dévoilée le 17 mars 2010, la courtepointe rend hommage non seulement aux personnes qui ont perdu tragiquement la vie lors d'un accident de travail, mais également au courage des citoyens qui ont œuvré ensemble pour veiller à ce qu'on ne l'oublie pas.

Ontario

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

RAPPORT ANNUEL

POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010

SIÈGE SOCIAL

123, rue Edward, bureau 1300

Toronto (Ontario)

M5G 1E2

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS (BCT)

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU DIRECTEUR **1**

INTRODUCTION ET HISTORIQUE **2**

MANDAT ET SERVICES **2**

1) PRESTATION DES SERVICES DU BCT 3
2) UNITÉ DES SERVICES CENTRAUX À LA CLIENTÈLE (USCC) 3

PRINCIPALES RÉALISATIONS **3**

1) SERVICES CONSULTATIFS 3
2) SERVICES DE REPRÉSENTATION 4
   Examen des cas *4*
   Liste d'attente pour les services de représentation en appel *5*
   Décisions *6*
   Fermeture des dossiers *8*

POINTS SAILLANTS DE CAS TRAITÉS PAR LE BCT **8**

1) PRINCIPAUX CAS TRAITÉS PAR LE BCT EN 2009-2010 8
2) DÉCISIONS INTÉRESSANTES DU TASPAAT 10
3) SERVICES ÉDUCATIFS 11
   Points saillants des ateliers éducatifs *11*

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2009-2010 ..... **11**

1) PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES, AU SEIN DU SYSTÈME ET TRAVAUX DES COMITÉS 11
2) SOUMISSIONS CONCERNANT L'ANCIENNE POLITIQUE ET LA RÉFORME DE LA LOI 12
3) PROGRAMME DE PAIEMENTS DE TRANSFERT DU BCT 13
4) TECHNOLOGIE ET GESTION DE L'INFORMATION À L'APPUI DU SERVICE À LA CLIENTÈLE 13

ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT **14**

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE **15**

ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL 2009-2010 ..... **16**

ANNEXE D – EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT **17**

ANNEXE E – ORGANIGRAMME **18**

MESSAGE DU DIRECTEUR

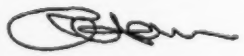
Je suis heureux de présenter le rapport annuel du Bureau des conseillers de travailleurs (BCT) pour l'exercice 2009-2010. C'est mon dernier rapport annuel à titre de directeur du BCT, car j'aurais pris ma retraite d'ici la publication du prochain. Sur mes 27 années dans la fonction publique, j'ai eu le privilège d'en passer plus de 24 au sein du BCT.

À bien des égards, l'exercice précédent nous a rappelé amèrement l'importance de notre travail, à preuve la tragédie de la veille de Noël au cours de laquelle cinq travailleurs immigrants ont fait une chute de 13 étages. Bilan : quatre morts et un blessé grave. Il s'agit là du pire accident de la construction depuis la catastrophe de Hogg's Hollow où cinq immigrants italiens avaient péri lors de la construction d'un tunnel d'égout. Le 50e anniversaire de cette tragédie a été marqué, le 17 mars 2010, par le dévoilement d'une courtepointe commémorative dans la station de métro York Mills à Toronto. L'œuvre en question est reproduite sur la couverture du présent rapport.

La tragédie de la veille de Noël a donné lieu à la formation d'un Comité consultatif d'experts de la santé et de la sécurité au travail sous l'égide de Tony Dean, ancien sous-ministre du Travail et secrétaire du Cabinet. La nomination de ce comité consultatif faisait suite à toute une série de rapports sur divers aspects de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail, à commencer par le rapport Morneau Sobeco d'octobre 2008 intitulé « Recommandations pour la tarification par incidence ». Au cours de l'exercice 2009-2010 ont suivi le sommaire de vérification d'optimisation de KPMG sur le programme de réintégration au marché du travail de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), le rapport du vérificateur général sur la « Dette non provisionnée de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail » et le « rapport sur les consultations des intervenants » du président de la CSPAAT. Ces rapports examinent divers aspects de la situation globale en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail en Ontario. Au BCT, nous nous attachons surtout à représenter au cas par cas les travailleurs ou leurs survivants. Cela dit, nous mettons également à profit notre grande expérience en matière d'enquête pour analyser et régler les problèmes systémiques qui touchent les travailleurs blessés et leurs survivants. En 2009-2010, nous avons notamment mentionné un certain nombre de problèmes systémiques importants lors de la soumisssion de nos observations au président de la CSPAAT, dans le cadre de sa consultation des intervenants.

La force du BCT réside dans sa capacité à représenter en appel de nombreux travailleurs blessés devant la CSPAAT dans toute la province. Aucun autre organisme en Ontario, aucune autre province canadienne ni aucun autre territoire canadien ne représente autant de travailleurs blessés. Nos partenaires du système reconnaissent que le BCT offre des services de représentation rapides et efficaces sans nuire au bon déroulement des appels. La Direction des appels de la CSPAAT a indiqué au BCT que même si 22 % des appels prévus sont ajournés par les représentants, le personnel du BCT ne contribue pas à ces retards. Par ailleurs, 38 % en moyenne des appels interjetés par des employés portent leurs fruits devant la Direction des appels tandis que les appels du BCT donnent satisfaction en tout ou en partie dans 51 % des cas représentés. Nous avons même obtenu des résultats encore meilleurs devant le Tribunal puisque nous sommes parvenus à nos fins, en tout ou en partie, dans 60 % des questions portées en appel au cours de l'exercice précédent.

Je tiens une fois de plus à remercier notre personnel pour sa contribution inestimable, son dévouement sans borne et son zèle infatigable. Ce fut un plaisir et un honneur pour moi d'avoir côtoyé un groupe aussi formidable et d'avoir travaillé à ses côtés pendant près d'un quart de siècle.



Jorma Halonen
Directeur du BCT#

INTRODUCTION ET HISTORIQUE

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) a été créé en 1985 en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles,* en tant que division du ministère du Travail (le « ministère »), pour offrir des services de représentation aux travailleurs blessés. En 1992, le BCT (tout comme le Bureau des conseillers des employeurs) est devenu un organisme indépendant rattaché au Ministère.

Le directeur du BCT est nommé par un décret du ministre du Travail (le « ministre »). M. Jorma Halonen a été nommé directeur en avril 2006 pour trois ans. Son mandat a été renouvelé une fois et prendra fin en avril 2012. Le protocole d'entente entre le BCT et le ministre du Travail stipule que le directeur du BCT doit présenter un rapport annuel au ministre.

MANDAT ET SERVICES

Le mandat du BCT, énoncé au paragraphe 176 (1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (la « Loi »), est « d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants ».

La vision du BCT est la suivante :

- Être un leader en matière de conseils, de représentation et d'éducation sur des questions liées à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents de travail pour les travailleurs blessés les plus vulnérables ainsi que leurs survivants;
- Fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système ontarien de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail pour préserver la santé des travailleurs, comme la base de la force et du dynamisme de l'économie de la province,
- Contribuer à l'amélioration de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail grâce à des partenariats communautaires et au sein du système.

Plus de 86 % des anciens clients du BCT sondés en 2009-2010 ont déclaré être « très satisfaits » des services qu'ils ont reçus du BCT. Voici quelques exemples de commentaires recueillis auprès des clients pendant la dernière année :

« Le conseiller des travailleurs m'a redonné confiance. Il m'a permis de retourner sur le marché du travail avec grand intérêt. Je vous en remercie vivement. Vous avez contribué au retour de la justice, de l'entregent, du dévouement et des travailleurs de valeur dans la société. »

« [Nom de la conseillère des travailleurs] s'est montrée très compatissante et compréhensive devant la perte de mon conjoint. Elle a fait preuve d'efficacité et de diligence pour régler notre cas. Merci. »

« Merci beaucoup pour votre aide. Ma vie a véritablement changé. Le fait de pouvoir numériser des documents et les envoyer par courriel plutôt que d'utiliser le télécopieur ou le téléphone s'est avéré très utile. »

« Le conseiller des travailleurs m'a très bien renseigné. Il était facile de le comprendre. Il a fait preuve d'efficacité. C'était vraiment agréable de compter sur un représentant professionnel qualifié pendant cette période difficile et déroutante. Merci. »

1) Prestation des services du BCT

Le BCT compte 15 bureaux de plein exercice dans toute la province. Dans la région du Grand Toronto, les bureaux du BCT se trouvent aux endroits suivants : centre-ville de Toronto, Downsview, Scarborough et Mississauga. Dans le Sud-Ouest de l'Ontario, les bureaux sont situés à Windsor, à London, à St. Catharines, à Waterloo et à Hamilton, et un bureau satellite se trouve à Sarnia. Le bureau d'Ottawa répond aux besoins des clients de l'Est de l'Ontario. Quant aux clients du Nord de l'Ontario, ils sont pris en charge par les bureaux du BCT à Sudbury, à Timmins, à Elliot Lake, à Sault Ste. Marie et à Thunder Bay.

Le personnel du BCT se rend régulièrement à Brantford, Barrie, Belleville, Brampton, Kingston, Markham, North Bay, Oshawa, Pembroke, Peterborough, Stratford, St. Thomas et Woodstock. Ces visites permettent aux travailleurs blessés éloignés de ses bureaux d'obtenir des entretiens privés avec des conseillers des travailleurs près de chez eux.

De plus, tout en répondant aux besoins de ses clients individuels, le BCT cherche à établir des partenariats et des relations avec les députés provinciaux et les principaux organismes locaux.

2) Unité des services centraux à la clientèle (USCC)

Le directeur/avocat général de l'USCC, ainsi que quatre agents d'interprétation de la loi à temps plein et un autre agent provisoire à temps partiel sont responsables des services centraux dans les domaines suivants :

- conseils juridiques internes et aide au BCT;
- conseils et services de représentation dans les cas juridiquement complexes et (ou) susceptibles d'établir un précédent pour les clients du BCT;
- initiatives visant à améliorer le système;
- documents et ateliers éducatifs à l'intention du personnel du BCT et autres représentants;
- documents éducatifs destinés au public.

Les points saillants des travaux de l'USCC dans les domaines de la représentation, de la sensibilisation et de l'amélioration du système sont présentés dans les sections pertinentes de ce rapport.

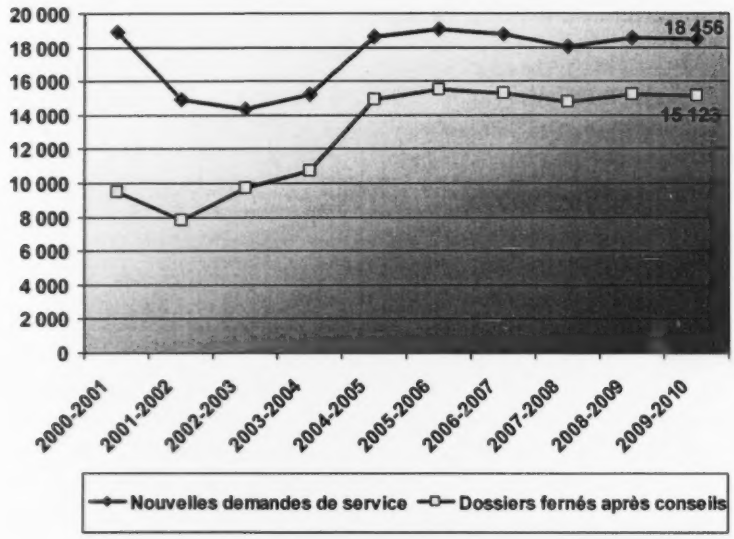
PRINCIPALES RÉALISATIONS

1) Services consultatifs

Afin de concentrer les ressources sur les travailleurs les plus vulnérables et sur les cas plus complexes, les travailleurs qui communiquent pour la première fois avec le BCT afin d'obtenir de l'aide reçoivent des renseignements de base sous forme de conseils sommaires afin de les aider à régler eux-mêmes leurs problèmes d'assurance contre les accidents du travail. La plus grande partie de l'information se trouve sur le site Web du BCT.

Environ 82 % des travailleurs blessés qui ont communiqué avec les bureaux du BCT ont reçu des renseignements et des conseils tandis que 18 % ont profité de services de représentation. La proportion de cas ayant fait l'objet uniquement de conseils est demeurée relativement stable au cours des cinq dernières années. (Voir le graphique 1)

Graphique 1 : Demandes de service ou de conseils reçus au cours des dix dernières années



La charge de travail et l'efficacité globale du BCT sont calculées en fonction du nombre de clients servis. En 2009-2010, le BCT a aidé 14 647 travailleurs blessés différents, soit une augmentation de 7 % par rapport aux résultats de 2008-2009.

En plus d'offrir des services consultatifs, le BCT publie une variété de documents rédigés spécialement à l'intention des travailleurs blessés, de leurs survivants et du grand public. Les principaux documents sont les feuilles-info d'auto-assistance du BCT, qui sont offertes en copie papier (en français et en anglais) et peuvent également être téléchargées à partir du site Web du BCT, à l'adresse http://www.owa.gov.on.ca/. Outre les feuilles-info, le site offre plusieurs trousses d'auto-assistance, une foire aux questions, un glossaire de termes relatifs à l'indemnisation, tous les formulaires nécessaires aux appels, des cartes indiquant l'emplacement des bureaux du BCT, les heures et les lieux des séances de consultation et un lien pour faire une demande de renseignements par courriel au BCT. En moyenne, plus de 5 500 personnes différentes ont consulté le site Web du BCT pour télécharger plus de 2 750 feuilles-info. Dans l'ensemble, le site Web a fait l'objet de 180 000 à 260 000 consultations chaque mois.

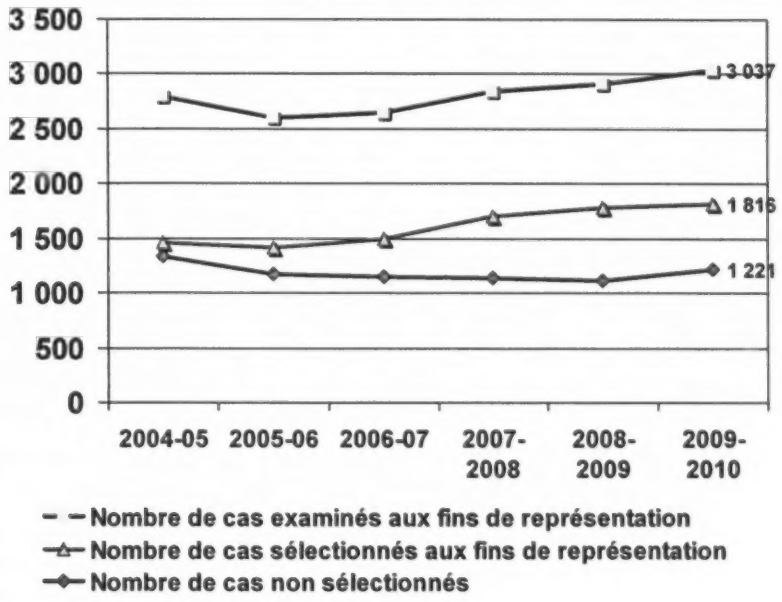
2) Services de représentation

Examen des cas

Afin que le BCT utilise ses ressources pour aider les travailleurs qui en ont le plus besoin, seuls les cas ayant des chances « raisonnables » de succès se voient offrir des services de représentation. Auparavant, la norme du BCT relative à l'examen d'un cas exigeait une chance « importante » de succès. En raison du changement dans la prestation des services, la norme relative à l'examen des cas a été assouplie au dernier semestre de l'exercice 2007-2008 pour qu'un nombre accru de travailleurs vulnérables ayant besoin de l'aide du BCT profitent de nos services.

En 2009-2010, le BCT a examiné 3 037 cas, parmi lesquels il en a sélectionné 1 816 aux fins de représentation. Ceci représente une augmentation de 21 % par rapport à l'exercice 2006-2007, le dernier exercice complet où les normes relatives à l'examen des cas étaient plus rigoureuses. (Voir le graphique 2)

Graphique 2 : Appui aux clients et cas présentés aux fins de représentation

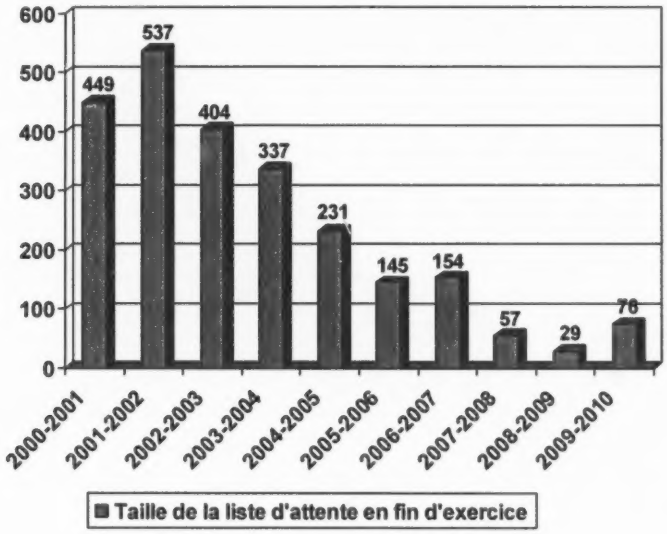


Liste d'attente pour les services de représentation en appel

Pour maximiser l'utilisation efficace des ressources, le BCT examine les demandes de représentation et sélectionne les cas selon des critères déterminés au préalable. Par exemple, il ne représente pas les cas pour lesquels des prestations pour perte de revenus sont versées depuis moins de quatre semaines, ni les cas particuliers qui impliquent une augmentation d'indemnité de perte non financière (IPNF), une réévaluation ou une demande de l'employeur pour se prévaloir du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR). De plus, le BCT ne représente pas les travailleurs qui souhaitent remettre en cause les ordonnances de la CSPAAT portant sur la restriction en matière de sécurité.

Grâce à l'application des critères révisés pour l'examen des cas et aux changements apportés au modèle de prestation de services des employés en contact direct avec la clientèle, le BCT a réussi à réduire à moins de 100 le nombre de cas sur la liste d'attente pour les services de représentation au cours des trois dernières années. Le 31 mars 2009, le nombre de cas sur la liste d'attente s'élevait à 29 (son niveau le plus bas), pour grimper jusqu'à 76 au 31 mars 2010. Malgré une augmentation du nombre de dossiers sur la liste d'attente, le personnel du BCT a interjeté 96 % des appels dans les 120 jours qui ont suivi le début de l'examen du cas. Le délai d'attente moyen était d'un mois, et à la fin de l'exercice, aucun dossier de la liste d'attente n'attendait plus de 60 jours.

Graphique 3: Liste d'attente pour les services de représentation



Décisions

Le BCT représente plus de travailleurs blessés que tout autre organisme de la province. À la fin de mars 2010, il avait ouvert 3 554 dossiers de représentation, soit une augmentation de plus de 400 cas comparativement au nombre total de cas du BCT avant la refonte effectuée au cours de l'exercice 2007-2008.

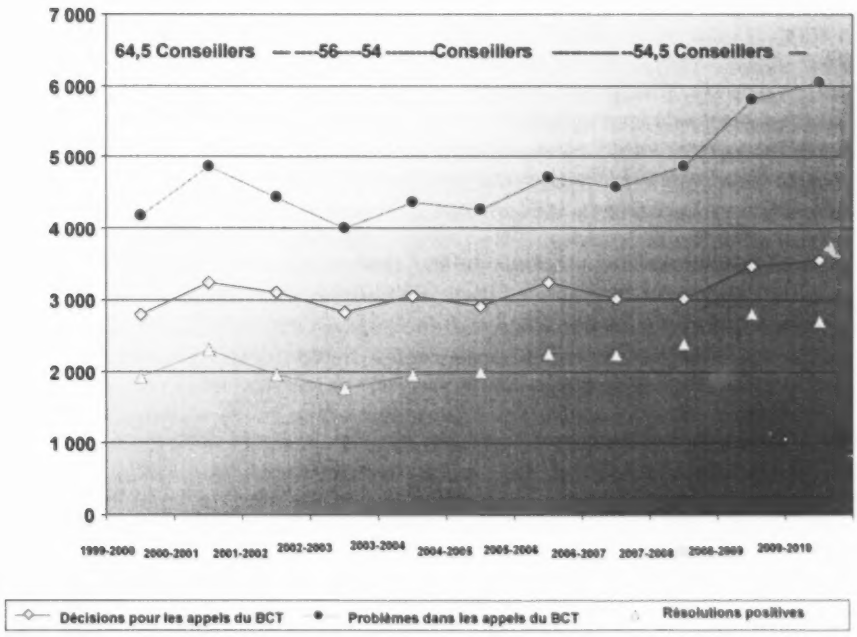
En 2009-2010, le BCT a obtenu un total de 3 554 décisions des paliers d'arbitrage et d'appel de la Commission et du Tribunal, soit une augmentation de 18 % depuis que le BCT a procédé en 2007-2008 à la refonte du modèle de prestation de services de ses employés en contact direct avec la clientèle. Grâce à cette refonte, une grande part des employés du BCT en contact direct avec la clientèle sont devenus des conseillers des travailleurs qui se consacrent à la représentation des cas portés en appel. Au cours de la même période, le nombre de questions liées à ces décisions est passé à 6 041, soit une augmentation de 23 %. Ceci reflète la complexité croissante et continue des cas portés en appel par le BCT. (Voir le tableau 1 et le graphique 4)

Le nombre de résolutions positives a baissé de 3,7 % (passant de 2 814 en 2008-2009 à 2 711 en 2009-2010). Cette baisse peut être imputée au taux de réussite anormalement élevé des cas portés en appel par le BCT en 2008-2009, surtout devant le Tribunal. Elle peut également s'expliquer par l'assouplissement de la norme du BCT relative à l'examen des cas, qui exige désormais une chance raisonnable de succès plutôt qu'une chance importante. D'où une augmentation du nombre de cas en procédure d'appel en 2009-2010 par rapport à 2008-2009. Il faut en effet du temps pour que les cas passent par la procédure d'appel.

Tableau 1 : Décisions selon le palier

Décision selon le palier et le recours au Règlement rapide ou au règlement Extrajudiciaire des différends	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
CSPAAT – Niveau opérationnel	1 727	1 619	1 614	1 915	2 059
CSPAAT – Direction des appels	1 048	962	876	968	1 056
TASPAAT	409	419	494	582	439
TOTAL – Décisions pour RRD/RED, tous les paliers	2 319	2 270	2 144	2 510	2 647
% des décisions totales par RRD/RED	**73 %**	**76 %**	**72 %**	**72 %**	**74 %**
TOTAL – DÉCISIONS TOUS LES PALIERS	**3 184**	**3 000**	**2 984**	**3 465**	**3 554**
TOTAL – QUESTIONS TRANCHÉES PAR CES DÉCISIONS À TOUS LES PALIERS	**4 816**	**4 674**	**4 890**	**5 943**	**6 041**

Graphique 4 : Résultats des représentations du BCT



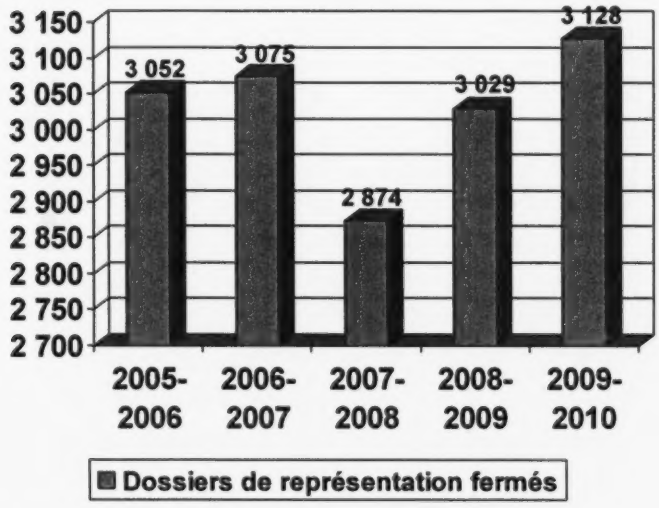
Fermeture des dossiers

Le taux de fermeture des dossiers est une mesure de la capacité du BCT à gérer sa charge de travail. Plus les cas sont résolus rapidement, plus vite les travailleurs blessés sont capables de reprendre leur vie. La fermeture rapide des dossiers permet au BCT d'aider plus de travailleurs tout en maintenant le nombre de clients et la durée d'attente à des niveaux raisonnables.

Un certain nombre de variables influencent les taux de fermeture des dossiers, notamment le nombre de conseillers disponibles pour une année donnée, le nombre et la complexité des cas et la proportion de dossiers fermés à la suite de leur évaluation.

Au total, le BCT a fermé 3 128 dossiers en 2009-2010. Le nombre de dossiers fermés grâce à des services de représentation complets a augmenté de 12 % depuis la réorganisation en 2007-2008.

Graphique 5 : Dossiers de représentation fermés



POINTS SAILLANTS DE CAS TRAITÉS PAR LE BCT

1) Principaux cas traités par le BCT en 2009-2010

Maladies professionnelles – Le BCT a poursuivi son travail auprès du Tribunal dans le cadre d'une cause type regroupant des cas de maladies professionnelles survenues sur un lieu de travail à Sarnia. Cette cause type permettra de trancher des questions essentielles sur l'exposition professionnelle et la causalité qui s'appliqueront à l'arbitrage des dossiers restants. Au cours de l'exercice, la cause type prévoyait une visite des installations par le comité du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), chargé de la grappe de cas. Les représentants du BCT et un témoin clé dans le dossier des travailleurs ont participé à la visite avec le comité et les représentants de l'entreprise. Le manque de disponibilité d'experts qui participent à l'élaboration d'un modèle d'exposition pour le lieu de travail en question a entraîné des retards dans ce dossier complexe. Même s'il est bien parti pour passer à

l'action en 2010-2011, le BCT prévoit que le dossier nécessitera encore beaucoup de temps et de ressources pour toutes les parties en cause.

Outre cette cause type, le BCT a continué la représentation en appel dans un certain nombre de grappes de cas de maladies professionnelles et de dossiers individuels à divers endroits de la province. Les demandes provenant de ces grappes se situent à différentes étapes du processus d'arbitrage du système à partir de la cueillette des preuves jusqu'au TASPAAT.

Stress traumatique – En 2009-2010, le BCT s'est chargé de plusieurs autres dossiers de stress traumatique qui donneront lieu à des contestations en vertu de la Charte s'ils ne sont pas prévus par la politique relative au stress traumatique. Dans l'un de ces dossiers, une décision a été rendue à la première étape de la procédure d'audience. En vertu de cette décision (*Décision N° 141/08I*), le travailleur aurait droit à une indemnisation pour cause de stress traumatique n'eût été des paragraphes 13(4) et 13(5) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT). À la prochaine étape, il s'agira de faire valoir devant le Tribunal que ces paragraphes contreviennent à la *Charte canadienne des droits et libertés* et au *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Protection – Le BCT s'est porté défenseur dans une cause portée en appel par un employeur qui avançait que toutes les entreprises sans but lucratif ne relevaient pas de la LSPAAT en raison de l'article 5 du règlement 175/98. Dans les années 1970 et 1980, la Commission a souvent dispensé les organismes sans but lucratif de la protection obligatoire même si leurs activités figuraient à l'Annexe 1. Lorsque la Commission a révisé le système de classification des employeurs dans les années 1990, les organismes sans but lucratif n'étaient plus dispensés de la protection obligatoire. L'employeur a avancé qu'au départ, la Loi ne visait que les entreprises à but lucratif et que les organismes sans but lucratif ne pouvaient donc pas relever de la Loi sans une modification réglementaire. Si l'employeur gagne sa cause, tous les hôpitaux non municipaux seront exemptés de la protection obligatoire et tout employé qui reçoit actuellement des prestations perdra le droit de les toucher. Nous attendons une décision du Tribunal.

Discrimination fondée sur l'âge – Le BCT a continué de contester l'alinéa 43(1)(c), qui limite la durée des prestations pour perte de revenus des travailleurs âgés de 63 ans et plus à deux ans après l'accident. Le BCT s'occupe de deux dossiers pour mettre à l'épreuve l'argument selon lequel la restriction des indemnités en fonction de l'âge est discriminatoire et viole les dispositions relatives à l'égalité de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Dans l'un des dossiers, qui était déjà examiné par le Tribunal, le BTC a participé à titre de codéfenseur avec un avocat du secteur privé. Cette participation est intervenue après la tenue de l'audience sur le fond et la confirmation par le Comité que le travailleur, âgé de presque 64 ans au moment de l'accident, aurait continué de travailler après 65 ans n'eût été de sa blessure. La préparation de l'audience sur les arguments relatifs à la Charte a été amorcée à la fin de l'exercice.

Dans l'autre dossier, une clinique d'aide juridique agit à titre de codéfenseur avec le BTC. Le travailleur a été grièvement blessé dans un accident de travail à l'âge de 66 ans et a subséquemment subi une amputation de la jambe. Même si le dossier a continué à faire l'objet d'une étude en 2009-2010, la date de l'audience sur le fond devait encore être fixée à la fin de l'exercice.

Délais – L'USCC a continué d'appuyer les membres du personnel et l'ensemble de l'organisme afin de régler les problèmes relatifs aux délais réglementaires, notamment en examinant un certain nombre de cas de façon approfondie, en effectuant un examen et un suivi des dossiers du BCT

dont les échéances n'ont pas été respectées, puis en analysant les résultats et en fournissant un compte rendu de ces derniers.

Enquête du coroner – En juin 2009, dans le cadre de sa participation au partenariat pour l'Aide concrète et les conseils éclairés aux survivants, le BCT a représenté une survivante lors d'une enquête du coroner. L'enquête a examiné les circonstances entourant l'accident de construction d'avril 2002 au cours duquel deux travailleurs ont perdu la vie après avoir fait une chute de 18 étages. Le BCT a représenté la veuve d'un des travailleurs qui souhaitait qu'un accident de ce genre ne se reproduise plus jamais. Pour le compte de la veuve, le BCT a présenté des preuves et des arguments qui ont influencé les recommandations du jury du coroner.

2) Décisions intéressantes du TASPAAT

Le BCT a obtenu plusieurs décisions d'intérêt au cours de l'exercice 2009-2010. Certaines de ces décisions figurent ci-dessous. Pour prendre connaissance d'autres décisions intéressantes, veuillez cliquer sur le lien « Résumés de décisions du TASPAAT mettant en jeu le BCT » sur la page d'accueil du site Web du BCT, à l'adresse www.owa.gov.on.ca.

*La **décision n° 1713/09*** établit si une blessure est attribuable à un événement fortuit ou à une incapacité. La présomption voulant qu'une blessure survenue au travail soit également causée par les tâches effectuées ne s'applique pas en cas d'incapacité. Dans le dossier en cause, le travailleur avait soulevé des caisses d'enduit à joints. Il a soudain ressenti une douleur harassante en se penchant pour emballer le plateau. Le conseiller des travailleurs a réussi à faire valoir que la blessure découlait d'un événement fortuit, car la suite d'actions que le travailleur a effectuées pendant une courte période de temps constituait un procédé dommageable discret.

Dans le cadre de la ***décision n° 2063/09***, la travailleuse s'était blessée au bas du dos. Quatre jours après l'accident, son employeur lui a proposé de modifier ses tâches conformément aux politiques relatives à un retour au travail rapide et sécuritaire. Toutefois, le médecin de la travailleuse avait recommandé trois mois d'arrêt de travail et des traitements poussés de physiothérapie. Le vice-président a souscrit aux arguments du conseiller des travailleurs selon lesquels il était raisonnable, compte tenu de la nature de la blessure, que la travailleuse prenne congé pendant trois mois, qu'elle suivait les recommandations de son médecin et qu'il fallait une réadaptation médicale immédiatement après la blessure.

*D'après la **décision n° 1634/08***, le harcèlement sexuel impliquant des attouchements constituait un événement traumatique et il était responsable du trouble de stress post-traumatique de la travailleuse. Le premier chef de jugement était important, car la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents de travail* reconnaît le droit à des prestations d'invalidité uniquement en cas de stress traumatique. Bien que la travailleuse eût déjà connu des crises de panique par le passé, le Comité a appliqué le principe de vulnérabilité de la victime. Il a estimé que même si elle était peut-être plus susceptible de réagir au stress, il existait de toute évidence un procédé dommageable sur le lieu de travail. Elle avait donc droit à une indemnisation.

Dans le cadre de la ***décision n° 78/09***, le conseiller des travailleurs a réussi à faire valoir qu'une travailleuse âgée de 53 ans qui recevait des indemnités pour perte non financière de 19 % lié au bas de dos avait le droit à des indemnités complètes pour perte de revenus jusqu'à l'âge de 65 ans. Compte tenu de son âge et du fait qu'elle a travaillé la plupart du temps au salaire minimum dans des beigneries, le Comité a jugé qu'elle avait peu de compétences transférables. Comme sa blessure l'a empêché de reprendre le travail qu'elle occupait avant l'accident, le Comité a estimé qu'elle avait peu de chance de trouver un emploi, même au salaire minimum.

3) Services éducatifs

Le BCT offre des services éducatifs aux travailleurs blessés par l'intermédiaire de séances d'information tenues dans les collectivités partout dans la province et grâce également à l'information générale sur le site Web du BCT qui contient une collection complète de feuilles-info, des trousses et une foire aux questions sur l'assurance contre les accidents du travail.

Au cours de 2009-2010, le BCT a organisé 74 ateliers éducatifs, dont des séances d'information et des cours pratiques d'autonomisation à l'intention des travailleurs blessés, partout dans la province. De plus, le BCT offre des services d'enseignement de niveau supérieur aux représentants et aux partenaires communautaires et au sein du régime qui travaillent dans le domaine de l'assurance contre les accidents du travail.

Points saillants des ateliers éducatifs

Conférence didactique pour tout le personnel du BCT (mai 2009)
Le BCT a planifié et donné une conférence de deux jours pour tout son personnel, qui portait sur les questions courantes et les compétences pratiques relatives à la loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. Les sujets comprenaient les modifications à la prestation de services de la CSPAAT, les conseils individualisés et les politiques du BCT.

« Questions d'actualité relatives à la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* » de l'Association du Barreau de l'Ontario (mai 2009)
Le personnel de l'USCC a donné une présentation sur le projet de politiques relatives aux maladies professionnelles de la CSPAAT lors de la formation juridique permanente annuelle des travailleurs du BCT.

Conférence annuelle des TCA sur l'indemnisation des travailleurs (septembre 2009)
À l'occasion d'une discussion entre experts, le personnel de l'USCC a donné une présentation sur les difficultés auxquelles fera face le système de rémunération des travailleurs l'an prochain.

Colloque annuel sur l'indemnisation des travailleurs organisé par l'équipe d'intervention en matière d'invalidité par suite d'une maladie professionnelle (novembre 2009)
À l'occasion d'une discussion entre experts, le personnel de l'USCC a donné une présentation sur le retour sur le marché du travail et la présomption.

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2009-2010

1) Partenariats communautaires, au sein du système et travaux des comités

Comité directeur de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires

Le directeur du BCT siège à ce comité qui compte quelques représentants clés des travailleurs et un cadre supérieur de la Commission, qui déterminent les litiges à présenter au Groupe de travail sur les pratiques exemplaires. Ce comité révise et commente les documents produits par les groupes de travail. Il discute également de problèmes systémiques plus larges relatifs à la rémunération, qui ont une incidence sur les travailleurs.

Groupe de travail de la CSPAAT des partenariats au sein du régime

Le BTC a continué à porter à l'attention de la CSPAAT des problèmes systémiques et liés à la prestation de services afin d'en favoriser la discussion et une possible résolution.

Partenariat pour l'aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES)

Le BCT, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, la division des opérations du ministère du Travail et un organisme de soutien par les pairs baptisé Au fil de la vie ont poursuivi un partenariat en vue d'améliorer les services et le soutien aux familles de travailleurs décédés au travail. Le but du partenariat ACCES est de fournir, au moment opportun, une aide continue et complète aux survivants, à la suite d'un accident mortel au travail d'un proche. Grâce à des activités régulières de communication, les partenaires continuent à repérer les lacunes en matière de service, à examiner les solutions possibles et à accroître les perspectives de sensibilisation.

Centre de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario

Le personnel du BCT a participé à plusieurs initiatives du Centre de santé des travailleurs(ses) de l'Ontario pour simplifier l'accès à ses services et veiller à ce qu'il réponde aux besoins des travailleurs blessés et de leurs représentants.

Groupe consultatif sur les maladies professionnelles

Le Groupe consultatif sur les maladies professionnelles est un comité interne du BCT dont le mandat consiste à repérer les barrières et à recommander des solutions quant à des demandes de représentation valides et en temps opportun dans des cas de maladies professionnelles. Pour que le personnel dispose de la formation et des ressources nécessaires pour traiter le nombre croissant de cas complexes de maladies professionnelles, le groupe a lancé plusieurs projets au cours de l'exercice 2009-2010. Citons notamment l'élaboration d'une formation sur la recherche médicale et juridique complexe ainsi que l'établissement de plans pour l'instauration d'un programme de mentorat à l'interne.

2) Soumissions concernant l'ancienne politique et la réforme de la loi

Consultation du président de la CSPAAT (juin 2009)
Le BCT a participé à une réunion de consultation avec le président de la CSPAAT, Steven Mahoney, dans le cadre de sa consultation des intervenants. Le BCT a également remis une proposition de politique en bonne et due forme. Les principaux thèmes abordés par le BCT sont la tarification, le financement, la protection, les gains réputés et la réhabilitation des travailleurs blessés.

Comité permanent des parajuristes du Barreau du Haut-Canada (juillet 2009)
Dans le cadre de l'examen biennal du Barreau sur les exemptions à la réglementation professionnelle visant les parajuristes au regard de la *Loi sur le Barreau*, le personnel du BCT a rencontré le Comité permanent des parajuristes pour demander un prolongement de l'exemption visant le BCT.

Vérification de l'optimisation du programme de retour sur le marché du travail de la CSPAAT (août 2009)
Le personnel du BCT a participé à toute une série de réunions de consultation avec des représentants syndicaux et des représentants des travailleurs. Ces réunions étaient organisées par la société d'experts-conseils KPMG dans le cadre de sa vérification de l'optimisation du programme de retour au travail de la CSPAAT.

3) Programme de paiements de transfert du BCT

Le ministre du Travail approuve le financement du Building and Construction Trades Council Training Program (PBCTCO), dans le cadre du mémoire sur le plan d'activités annuel du BCT jusqu'en 2010-2011. Le BCT a géré ce programme avant qu'il soit transféré au ministère du Travail au début de l'exercice 2010-2011.

Le programme du PBCTCO a pour objet l'élaboration et la prestation à l'intention de ses membres d'une formation sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail qui est adaptée aux besoins et aux préoccupations du secteur de la construction, en tenant compte de la nature temporaire du travail dans les métiers de la construction.

4) Technologie et gestion de l'information à l'appui du service à la clientèle

Système de gestion des cas

Le système électronique de gestion des cas du BCT est notre principal outil pour consigner et signaler les activités et réalisations liées aux clients. Les améliorations régulières apportées en 2009-2010 ont permis au personnel de mieux répondre aux besoins des clients et au BCT de contrôler plus efficacement ses activités. Afin de répondre aux préoccupations constantes dans le domaine de la santé et sécurité, l'interface entre le logiciel de reconnaissance vocale et le système de gestion des cas a connu un grand nombre d'améliorations. Par ailleurs, nous avons développé plus d'options et de raccourcis clavier pour limiter au maximum l'utilisation de la souris.

Site Web du BCT : http://www.owa.gov.on.ca

Le site Web du BCT, qui compte plus de 800 pages, y compris une feuille-info sur le BCT traduite en 21 langues, reste une importante source d'information pour nos clients. Cette année, nous avons révisé et étoffé la « trousse des travailleurs : Indemnité de perte non financière (IPMF) ». Cette trousse reste un outil de premier plan tout comme les autres trousses des travailleurs et les 40 feuilles-info. Le BCT tient à jour des listes de décisions marquantes dès leur publication ainsi qu'une liste complète de liens vers des ressources liées à l'assurance contre les accidents du travail dans tout le Canada et le monde entier. Le site continue d'être accessible aux personnes ayant une incapacité conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Gestion des connaissances

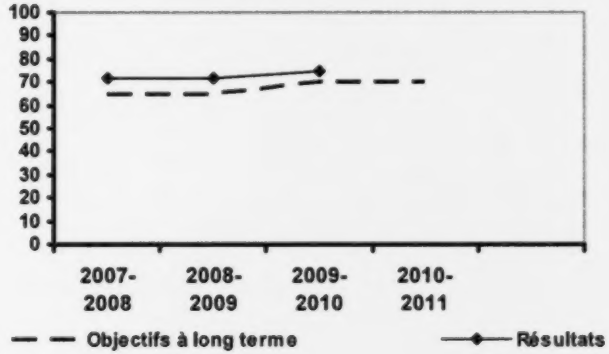
Le BCT a continué à étoffer son site intranet SharePoint, qui offre au personnel des mises à jour sur des questions importantes, des liens vers des documents de recherche et des renseignements, et un forum pour consulter les cas et discuter avec les collègues. SharePoint est devenu un important outil de communication, qui permet à l'organisation de réaliser fréquemment des sondages auprès du personnel et de créer des lieux où des groupes (comme le Groupe consultatif sur les maladies professionnelles) peuvent collaborer sur certains projets.

En 2009-2010, le BCT a adopté le logiciel de conférence sur le Web WebEx, qui permet aux membres du personnel dans toute la province de tenir des réunions virtuelles et de suivre une formation dans le confort de leur bureau. En plus de faciliter les contacts personnels par vidéo, WebEx permet au personnel de présenter des documents et de collaborer à leur élaboration ainsi que d'utiliser des ressources informationnelles en ligne et sur logiciel. Ce logiciel réduit les frais de déplacement et sa convivialité améliore la formation et le partage des connaissances implicites entre les membres du personnel.

ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT

Mesure de rendement n° 1 : Règlement rapide et extrajudiciaire des différends

Pourcentage des décisions rendues par RRD ou RED



Contribution de l'organisme

Dans la mesure du possible, le BCT cherche à offrir du soutien en vue d'un retour au travail rapide et sécuritaire et d'un règlement rapide des différends sans devoir recourir aux audiences officielles, en contournant le système d'appels et en explorant des occasions de règlement extrajudiciaire des différends à l'étape des appels.

Qu'illustre le graphique?

Ce graphique illustre la proportion des résultats de décisions rendues pour les appels du BCT sans passer par une audience officielle. La réduction de l'engagement à long terme tient compte de la complexité croissante anticipée des cas qui devrait se répercuter sur la capacité du BCT de résoudre les différends sans avoir recours aux audiences officielles.

Résultats en fin d'exercice 2009-2010

Les décisions doivent être rendues par RRD ou par RED dans une proportion de 74 %. Même si le BCT prévoit une diminution de ce pourcentage, puisque les services doivent continuer de répondre à des demandes de plus en plus complexes, les organismes d'appel essaient de plus en plus d'instruire des appels sans passer par une audience. Ainsi, pour l'exercice 2009-2010, l'objectif à long terme a été ramené à 70 %.

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE

Mesure	Norme/cible à long terme	Résultat de 2008-2009	Engagements en 2009-2010	Résultats en fin d'exercice 2009-2010 (au 31 mars 2010)	Engagements en 2010-2011
Règlement rapide et règlement extrajudiciaire	Les décisions ont été rendues par règlement rapide des différends (RRD) ou par règlement extrajudiciaire des différends (RED) dans une proportion de 65 %.	Les décisions que le BCT a obtenues l'ont été par règlement rapide des différends ou par règlement extrajudiciaire des différends dans une proportion de 72 %.	Le BCT prévoit régler au moins 70% de l'ensemble des cas par RRD ou par RED. Objectif original à long terme – l'objectif à long terme réaliste pour le règlement des cas par RRD ou par RED est en fait de 65 % compte tenu de la complexité croissante des cas portés en appel.	Le BCT a dépassé de 10 % ses engagements en réglant 74 % de tous les cas par RRD ou par RED.	Le BCT avait prévu régler au moins 70 % de l'ensemble des cas par RRD ou par RED. Même si les services du BCT continuent de répondre à des demandes de plus en plus complexes, l'objectif à long terme a été ramené à 70 %.
Efficacité des services consultatifs et de représentation	L'objectif original à long terme de 200 cas par ETP a été adopté l'an dernier.	Le personnel a traité 212 cas de consultation et de représentation.	Le personnel a traité 200 cas.	Le personnel a traité 218 cas de consultation et de représentation.	L'objectif pour 2010-2011 est toujours fixé à 200, car le BCT privilégie de plus en plus les services de représentation aux services de consultation, et la résolution des cas de représentation prend beaucoup plus de temps que celle des cas de consultation.
Diligence du service de représentation en appel	La totalité des cas requérant un service de représentation en appel est traitée en 120 jours ou moins d'engagement.	Dans 93 % des cas portés en appel, le travail a commencé dans les 120 jours ou moins de l'engagement d'une représentation.	Faire en sorte que la totalité des cas requérant un service de représentation soit traitée en 120 jours.	Encore une fois le BCT s'est approché de son objectif à long terme en faisant en sorte que 96 % de tous les cas requérant un service de représentation en appel soient introduits en 120 jours ou moins.	Le BCT s'est engagé à maintenir à ou réduire les délais en vigueur en 2008-2009.

ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL 2009-2010

Tous les montants sont exprimés en milliers de dollars

Compte	Budget* final	Total des dépenses réelles**	Écart	Explication
Salaires et traitements	**7 316,0**	**6 928,5**	**387,5**	Recrutement retardé pour remplacer les postes vacants
Avantages	**1 522,9**	**1 774,4**	**(251,5)**	Paiement des indemnités de congé de maternité et de départ et augmentation des charges de retraite
Transport et communications	392,4	376,2	16,2	
Services (y compris les locations de bureaux)	1 500,3	1 369,0	131,3	Réduction des frais liés à la consultation et aux TI
Fourniture et matériel	102,3	115,1	(12,8)	
TOTAL DES ACDF	**1 995,0**	**1 860,3**	**134,7**	
Paiement de transfert	**250,0**	**250,0**	**-**	
TOTAL DU BCT	**11 083,9**	**10 813,2**	**270,7**	
Recouvrements	**(11 082,9)**	**(10 813,2)**	**(269,7)**	
TOTAL	**1,0**	**0,0**	**1,0**	

* Budget final = prévisions imprimées +/- commandes du Conseil du Trésor, redistribution des affectations de fonds par compte standard.
**Total des dépenses réelles comprenant les coûts de location des bureaux.

ANNEXE D – EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT

TORONTO ET RÉGION DE L'EST

SIÈGE SOCIAL ET BUREAU DE TORONTO

Bureau des conseillers des travailleurs
123, rue Edward
Bureau 1300
Toronto (Ontario) M5G 1E2

BUREAU DE SCARBOROUGH

Bureau des conseillers des travailleurs
305, avenue Milner
Bureau 918
Scarborough (Ontario) M1B 3V4

BUREAU DE MISSISSAUGA

Bureau des conseillers des travailleurs
10, rond-point Kingsbridge Garden
Bureau 512
Mississauga (Ontario) L5R 3K6

BUREAU D'OTTAWA

Bureau des conseillers des travailleurs
347, rue Preston, 3e étage
Ottawa (Ontario) K1S 3H8

RÉGION DU SUD-OUEST

BUREAU DE LONDON

Bureau des conseillers des travailleurs
495, rue Richmond
Bureau 810
London (Ontario) N6A 5A9

BUREAU DE HAMILTON

Bureau des conseillers des travailleurs
119, rue King Ouest
13e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

BUREAU DE WINDSOR

Bureau des conseillers des travailleurs
880, avenue Ouellette
Bureau 601
Windsor (Ontario) N9A 1C7

BUREAU DE ST. CATHARINES

Bureau des conseillers des travailleurs
301, rue St. Paul, 9e étage
St. Catharines (Ontario) L2R7R4

RÉGION DU NORD-OUEST

BUREAU DE SAULT STE. MARIE

Bureau des conseillers des travailleurs
70, promenade Foster
Bureau 480
Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 6V4

BUREAU DE THUNDER BAY

Bureau des conseillers des travailleurs
435, rue James Sud
Bureau 335, 3e étage
Thunder Bay (Ontario) P7E 6S7

BUREAU DE TIMMINS

Bureau des conseillers des travailleurs
60, avenue Wilson
Bureau 303, 3e étage
Timmins (Ontario) P4N 2S7

BUREAU D'ELLIOT LAKE

Bureau des conseillers des travailleurs
50, promenade Hillside Nord
Elliot Lake (Ontario) P5A 1X4

RÉGION DU CENTRE

BUREAU DE SUDBURY

Bureau des conseillers des travailleurs
159, rue Cedar
Bureau 304
Sudbury (Ontario) P3E 6A5

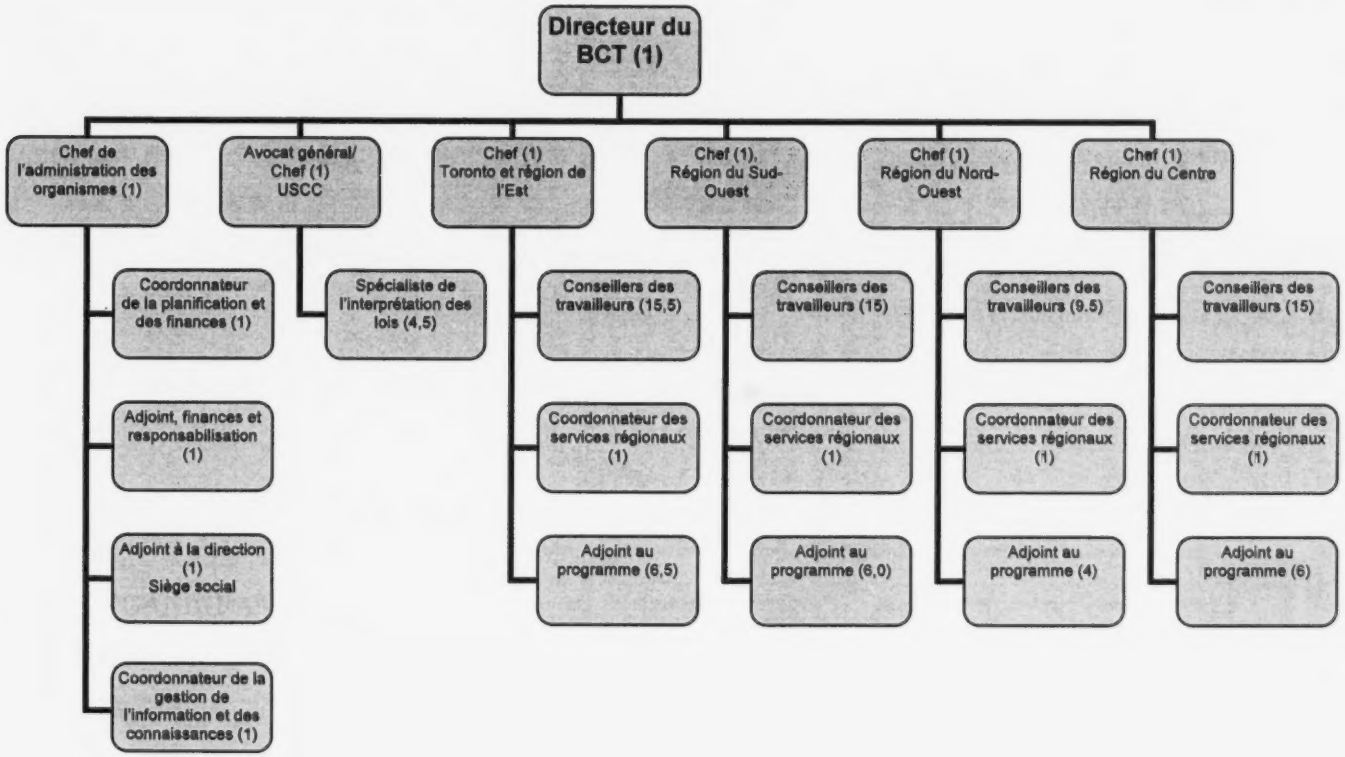
BUREAU DE DOWNSVIEW

Bureau des conseillers des travailleurs
1201, avenue Wilson
Édifice C, Bureau 125
Downsview (Ontario) M3M 1J8

BUREAU DE WATERLOO

Bureau des conseillers des travailleurs
155, promenade Frobisher
Unité G (213)
Waterloo (Ontario) N2V 2E1

ANNEXE E – ORGANIGRAMME



RÉPARTITION DU PERSONNEL DU BCT EN 2009-2010 = 97 ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)